

통화를 끊은 후 Cisco Agent Desktop이 통화 상태로 전환되는 이유는 무엇입니까?

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[표기 규칙](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 Cisco Agent Desktop이 통화가 완료되고 연결이 끊어진 후 상태 대신 통화 상태로 전환되는 이유를 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco CallManager 관리
- Cisco CRS(Customer Response Solutions)

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- Cisco CallManager 3.2.x
- Cisco CRS 3.0.2

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

표기 규칙

문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 표기 규칙을 참고하십시오](#).

문제

Cisco Agent Desktop이 통화를 완료하고 연결을 끊으면 Cisco IP ICD(Integrated Contact Distribution)는 상담원을 상태 대신 상태로 설정합니다. 상담원은 수동으로 로그아웃한 후 로그인 하여 상태로 합니다. 통화량이 증가함에 따라 이 인시던트의 빈도가 증가합니다. 이 인시던트는 다음 중 하나에 발생할 가능성이 가장 높습니다.

- Cisco Agent Desktop에서 전화를 걸어 무감독 통화 호전환을 수행합니다.
- Cisco Agent Desktop에서 전화를 걸면 원격 발신자가 먼저 전화를 끊습니다. 그러면 상담원이 전화를 끊습니다.

솔루션

추적 파일인 `CiscoMRIVR*.log` 검사하면 누락된 .wav 파일이 있는 것 같습니다. 다음은 예제 추적 파일에 나와 있습니다. 누락된 .wav 파일의 이름은 `C:\Program Files\wfavvid\Prompts\user\en_US\디렉터리에 있는 "ICDWelcomeQueuePrompt.wav"`입니다. .wav 파일이 없으면 스크립트가 실패합니다.

```
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component,The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStartedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component, The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStartedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component, The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStoppedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component, The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStoppedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component, The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStartedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist:
  Module=RM component, The description of a message sent from/to the
  RM=SessionRTPStartedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT)
%MIVR-PROMPT_MGR-3-UNDEFINED_NAME_PROMPT:Undefined user or system prompt:
  Name=ICDWelcomeQueuePrompt.wav,Type=com.cisco.prompt.UserPrompt,
  Transcription=null, Language=en_US,Exception=com.cisco.prompt.
  UndefinedPromptException: user prompt
  'C:\Program Files\wfavvid\Prompts\user\en_US\ICDWelcomeQueuePrompt.wav'
%MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:com.cisco.prompt.UndefinedPromptException:
  user prompt
  'C:\Program Files\wfavvid\Prompts\user\en_US\ICDWelcomeQueuePrompt.wav'
%MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:at com.cisco.prompt.impl.PromptManagerImpl.resolve
  (PromptManagerImpl.java:1104)
%MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:at com.cisco.prompt.NamePrompt.appendTo
  (NamePrompt.java:199)
%MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:at com.cisco.wf.cmt.dialogs.CMTDialogImpl.appendPrompt
  (CMTDialogImpl.java:160)
%MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:at com.cisco.wf.cmt.dialogs.CMTPlayPromptDialogImpl.run
  (CMTPlayPromptDialogImpl.java:130)
%MIVR-LIB_MEDIA-6-EXCEPTION:com.cisco.prompt.UndefinedPromptException:
  user prompt 'C:\Program Files\wfavvid\Prompts\user\en_US\ICDWelcomeQueuePrompt.wav'
```

참고: 공간 제한으로 인해 여러 행에 값이 표시됩니다.

참고: 이 추적 파일에서 날짜와 시간이 제거됩니다.

이 문제를 해결하려면 .wav 파일에 대한 참조를 제거하거나 .wav 파일을 시스템에 추가합니다.

관련 정보

- [Technical Support - Cisco Systems](#)